

## RESPUESTA A PETICIÓN ANÓNIMA

Bogotá 13 de marzo 2024

Respetado Ciudadano (a) Anónimo

Dando atención a la solicitud realizada mediante Radicado SISAD 20241103751 del 06 de febrero de 2024, donde informa lo siguiente:

***“El sistema para generar las guías de movilización en línea está fallando mucho. Sobre todo en lo que tiene que ver con los pagos de la guía por PSE, no aparece inmediatamente el pago, se demora, también a veces no aparece las entidades bancarias para pagar la guía. Esto es una falla que se ha evidenciado desde este año 2024.”***

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

**Se invoca como fundamento de derecho lo consagrado en las siguientes normas y en las demás concordantes:**

Constitución Política Nacional, artículo 23. Reglamento interno para trámites de PQRSD, Ley 1755 de 2015, artículo 81 de la Ley 962 de 2005, Ley 190 de 1995 artículo 38, la Ley 24 de 1992 diciembre 15 “Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia Decreto 4765 de 2008, Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 1166 de 2016.


### Respuesta:

En atención a su requerimiento, atentamente informo que, el sistema de Información para Guías de Movilización Animal – SIGMA es una plataforma web cuyo adecuado funcionamiento se relaciona a diversos factores, como equipos de cómputo adecuados, funcionalidades del sistema, actualizaciones, base de datos, servidor y conectividad; el tiempo en que se refleja el pago realizado por PSE, depende de la comunicación entre SIGMA - Pasarela de Pagos - Banco, generalmente se evidencia de manera inmediata, en otros casos puede demorarse hasta 24 horas en visualizarse en el sistema.

En el mes de febrero, hemos presentado una falla en los servidores o Datacenter del instituto, sin embargo, le informo que la expedición de GSMI no se ha detenido, desde el instituto hemos generado medidas de contingencia con el fin de afectar lo menos posible al productor por lo cual en las oficinas locales y concentraciones ganaderas no se tuvo interrupción en el servicio.

De antemano presentamos disculpas por las molestias presentadas y las afectaciones que haya podido tener.

Cordialmente,



---

NORBERTO ALEXANDER BARBOSA LEGUIZAMÓN  
Cargo: Coordinador Proyecto Identifica  
Dependencia: Subgerencia Protección Animal



## NOTIFICACION POR AVISO RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS

Acta de publicación de respuesta a Queja y/o Denuncia anónima

En cumplimiento de lo dispuesto en el Ley 1437 de 2011 artículo 69, que establece los términos y procedimientos para la notificación por aviso, se permite:

### NOTIFICAR

NOMBRE DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE	<b>Ciudadano (a) Anónimo</b>
NUMERO DE RADICADO DE LA PETICION	20241103751
FECHA DE RESPUESTA A LA PETICION	13/03/2024
RESUMEN DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO	<p>En atención a su requerimiento, me permito indicarle que, el sistema de Información para Guías de Movilización Animal – SIGMA es una plataforma web cuyo adecuado funcionamiento se relaciona a diversos factores, como equipos de cómputo adecuados, funcionalidades del sistema, actualizaciones, base de datos, servidor y conectividad; el tiempo en que se refleja el pago realizado por PSE, depende de la comunicación entre SIGMA - Pasarela de Pagos - Banco, generalmente se evidencia de manera inmediata, en otros casos puede demorarse hasta 24 horas en visualizarse en el sistema.</p> <p>En el mes de febrero, hemos presentado una falla en los servidores o Datacenter del instituto, sin embargo, le informo que la expedición de GSMI no se ha detenido, desde el instituto hemos generado medidas de contingencia con el fin de afectar lo menos posible al productor por lo cual en las oficinas locales y concentraciones ganaderas no se tuvo interrupción en el servicio.</p>
SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Norberto Alexander Barbosa Leguizamón

La presente comunicación se publica en la página web del ICA, en el menú de Atención y Servicios a la ciudadanía -Micro sitio respuesta a peticiones anónimas y/o en la cartelera física de atención al ciudadano en oficinas locales- Gerencias Seccionales hoy 13 de marzo del año 2024 a la 1:00 pm por el término de cinco (5) días hábiles, los cuáles terminan el 19 de marzo del año 2024 a las 24 horas.

Se le hace saber al quejoso o denunciante, que contra la presente no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011, en consideración a la clase de acto que se está notificando La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Clara Patricia Aguilar Ardila  
Grupo Atención Al Ciudadano